Manitoba Residential
Tenancies Branch

Annual Report
2004

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

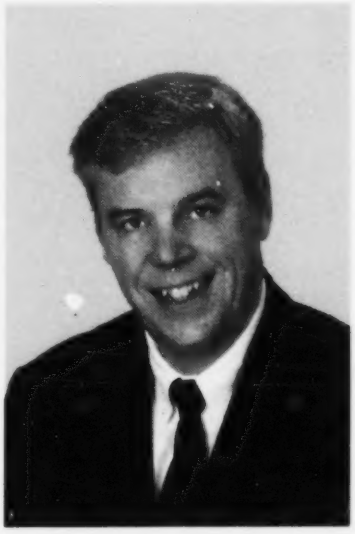
The Honourable John Harvard, P.C., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Annual Report of the Residential Tenancies Branch on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2004.

Respectfully submitted,

Greg Selinger



Manitoba

Finance
Internet at: http://www.residentialtenancies.mb.ca

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2004.

Respectfully submitted,

Roger Barsy

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION		1
INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES		2
PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		5
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		13
STATISTICAL SUMMARIES FOR MANITOBA		
TABLE 1:	PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	8
TABLE 2:	PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	16
TABLE 3:	ORDERS ISSUED BY TYPE	20
TABLE 4:	INCOMING CALLS, INTERVIEWS & HEARINGS	21
TABLE 5:	LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY	21
TABLE 6:	SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND ACCOUNTING SUMMARY	22

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Branch administers *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act and The Condominium Act.*

The Residential Tenancies Branch:

- provides information to landlords, tenants and others on *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act and The Condominium Act*;
- investigates complaints of non-compliance with the legislation;
- mediates disputes between landlords and tenants;
- makes decisions on disputes between landlords and tenants about:
  - security deposits
  - repairs
  - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
  - the right to continue in occupancy
  - claims for compensation
  - privacy
  - non payment of utilities
  - life lease entrance fees
- makes decisions on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases.

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister within six months of the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2004 calendar year. When the information is available, statistics on the activities of each of the Branch's offices are shown separately. Figures for the 2003 calendar year have also been provided for purposes of comparison and completeness. The figures for 2003 may vary slightly from the previous year's report. These variances are due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

The Branch has an Interactive Voice Response System. Callers to the Branch's Winnipeg office have the option of:

- speaking to a Client Service Officer
- listening to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- having fact sheet information automatically faxed to them
- calculating the interest payable on a security deposit
- listening to recorded information on the Branch's location and hours of business
- adding their name to the mailing list for the Branch's newsletter.

Client Service Representatives in the Branch's Brandon and Thompson offices answer calls directly. In total, in 2004, the Branch's Client Service Area handled 53,553 phone calls. Statistics for the Interactive Voice Response System show that 23,581 callers received the information they needed without speaking to a Client Service Representative. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch officers on specific files. In addition to the requests for information by phone, approximately 10,300 people came to Branch offices to request information or to file a formal complaint during 2004.

Speaking Engagements

In 2004, staff of the Residential Tenancies Branch made 26 presentations for 335 tenants and held 12 sessions for 230 landlord participants. The Branch made 22 presentations for student groups involving 421 participants and nine sessions for 346 service providers (e.g. Employment and Income Assistance employees).

The Branch also had information booths at the Manitoba Bar Association's Law Day Open House, the University of Manitoba's Market Days and the Professional Property Managers' Association's "Suite Living". Staff had the opportunity to speak with approximately 350 people at these displays.

Website

The Residential Tenancies Branch's website @ www.residentialtenancies.mb.ca provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The website has an automated security deposit interest calculation feature. The website also includes the Branch's Policies & Procedures Guidebook and links to *The Residential Tenancies Act* and *The Life Leases Act*. The web site had 53,075 visits (logons) from January 1, 2004 to December 31, 2004.

Rent Status

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application and authorization forms can be downloaded from the Branch's website. In 2004, the Branch received and processed 156 applications for Rent Status Reports. These applications involved 191 buildings with 2,773 rental units.

Orders System

The Residential Tenancies' Orders System is also available online. The Orders System provides information on the orders the Branch issues, except for rent regulation orders. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee of $250.00 and receiving a password; or
- paying a fee to search on line at Branch offices; there is a $5.00 charge for each 30 minute search.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. In 2004, there were 585 searches using the on-line Orders System.

Policies & Procedures Guidebook

The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. The guidebook provides information on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch offered copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations, all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. The guidebook is available on the Branch's website.

Branch Newsletter

In 2004, the Branch introduced its quarterly newsletter, "Open Doors." The newsletter provides information on changes to the legislation or Branch procedures and includes articles on topics of interest to landlords and tenants (e.g. security deposit claims, rent increases, smoke alarms, privacy). Anyone interested in receiving the newsletter can add their name to the mailing list by calling the Branch or visiting the Branch's website. The Branch has approximately 1,750 people on its mailing list. Clients can choose to receive the newsletter by mail, e-mail or fax. The newsletter is also available on the website.

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the activities of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 6,141 files in the 2004 calendar year. An additional 1,335 active files were carried over from the 2003 calendar year. The three offices processed 6,213 cases during 2004, leaving 1,263 files active for processing in 2005.

A significant number of the files opened in 2004 involved security deposit disputes. The Branch opened 1,717 security deposit claim files. Of these files, 856 claims were for the amount of the security deposit or less. The remaining 861 files were claims that landlords filed for amounts in excess of the security deposit. The Branch always schedules hearings to deal with claims for more than the amount of the security deposit. The target for issuing a hearing decision on a claim is within 10 working days of the hearing. The Branch's average time to issue claim decisions was approximately 38 working days. It took longer for the Branch to issue decisions because:

(1) some hearing officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their hearing officer duties; this resulted in delays in issuing decisions for the hearings they took and also increased the workload for the remaining hearing officers;

(2) the Branch experienced staff turnover in the Mediation/Adjudication Unit; new staff had to be trained for hearing officer duties and it took some time for them to reach capacity; and

(3) many claims were more complex and lengthier in nature, resulting in longer hearings and longer time to write the decisions.

If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy agreement, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2004, the Branch opened 471 of these files.

In addition, in 2004, the Branch received 1,765 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch also has performance targets for processing order of possession files. The target for issuing these decisions is within three working days of the hearing. In 2004, the average time for issuing decisions on order of possession applications was two working days. The Branch issued 948 decisions on applications for an order of possession. In 792 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 36 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the Branch would grant the order of possession. For example: If a tenant did not pay a specific amount by a specified date, the Branch would grant the landlord an order of possession. The Branch denied 83 applications for an order of possession (Table 3). The remaining applications were either mediated by an officer of the Branch or settled by the parties before the hearing.

In total, in 2004, the Branch held 1,576 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation and orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act*.

In 2004, the Branch opened 140 files relating to landlords' non-payment of utilities. The Branch also opened 816 repair files.

The Branch also opens files if landlords and tenants do not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act*. In 2004, the Branch opened 816 of these files. These files include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services and unauthorized charges or fees. The Branch also opened 516 tenancy agreement or other dispute files, i.e. disputes over assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

The Security Deposit Compensation Fund holds unclaimed monies forfeited to the Crown under *The Residential Tenancies Act*. The purpose of the fund is to return security deposits to tenants when they have a valid claim to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch will usually enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. In some cases, redirecting rent is not possible, i.e. if the landlord no longer owns rental property or owes money to several creditors. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2004, $4,458.76 was paid to 11 tenants. After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord. During this reporting period, the Branch recovered three security deposits from landlords totalling $971.83; some of the funds recovered were for security deposits paid out during previous years. When the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the Branch may use the excess funds towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and others (Table 6).

Landlords and tenants of life lease complexes are covered by both *The Life Leases Act* and *The Residential Tenancies Act*. The Branch administers both Acts. In 2004, the Branch opened and processed two files relating to life lease rental units; one file dealt with an application for an order of possession; the other file related to a dispute over a tenancy agreement.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
SECURITY DEPOSIT DISPUTES			
Carried forward from previous year	561	554	
Received			
Winnipeg	1,579	1,526	
Brandon	123	118	
Thompson	54	73	
TOTAL	2,317	2,271	
Processed			
Winnipeg	1,586	1,441	124
Brandon	132	109	10
Thompson	45	74	6
ACTIVE	554	647	
REPAIRS			
Carried forward from previous year	352	297	
Received			
Winnipeg	714	774	
Brandon	33	27	
Thompson	31	15	
TOTAL	1,130	1,113	
Processed			
Winnipeg	755	836	16
Brandon	36	27	1
Thompson	42	13	-
ACTIVE	297	237	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
UTILITIES			
Carried forward from previous year	59	60	
Received			
Winnipeg	271	138	
Brandon	9	2	
Thompson	1	-	
TOTAL	340	200	
Processed			
Winnipeg	274	177	2
Brandon	4	7	-
Thompson	2	1	-
ACTIVE	60	15	
TENANCY AGREEMENTS *			
Carried forward from previous year	19	10	
Received			
Winnipeg	40	47	
Brandon	3	3	
Thompson	-	-	
TOTAL	62	60	
Processed			
Winnipeg	48	41	2
Brandon	4	3	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	10	16	

* Includes disputes over the terms of a tenancy agreement – for example: are utilities included in rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
NOTICE			
Carried forward from previous year	38	30	
Received			
Winnipeg	389	427	
Brandon	33	39	
Thompson	1	5	
TOTAL	461	501	
Processed			
Winnipeg	397	428	12
Brandon	30	42	-
Thompson	4	4	-
ACTIVE	30	27	
ORDERS OF POSSESSION			
Carried forward from previous year	110	110	
Received			
Winnipeg	1,752	1,610	
Brandon	41	43	
Thompson	65	112	
TOTAL	1,968	1,875	
Processed			
Winnipeg	1,761	1,582	129
Brandon	45	42	5
Thompson	52	125	4
ACTIVE	110	126	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
FAILURE OF LANDLORD/TENANT TO MEET OBLIGATIONS **			
Carried forward from previous year	185	234	
Received			
Winnipeg	726	615	
Brandon	74	54	
Thompson	66	47	
TOTAL	1,051	950	
Processed			
Winnipeg	679	660	49
Brandon	69	56	2
Thompson	69	49	3
ACTIVE	234	185	
OTHER DISPUTES ***			
Carried forward from previous year	67	40	
Received			
Winnipeg	422	410	
Brandon	37	27	
Thompson	39	29	
TOTAL	565	506	
Processed			
Winnipeg	446	439	-
Brandon	36	30	-
Thompson	43	27	-
ACTIVE	40	10	

** Includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

*** Includes disputes over assignment and subletting, mobile homes, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
PARTS 1 – 8 TOTAL			
Carried forward from previous year	1,391	1,335	
Received			
Winnipeg	5,893	5,547	
Brandon	353	313	
Thompson	257	281	
TOTAL	7,894	7,476	
Processed			
Winnipeg	5,946	5,604	334
Brandon	356	316	18
Thompson	257	293	13
ACTIVE	1,335	1,263	

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2004 was 1.5%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. In 2004, the Branch received 347 applications to increase rent above the guideline. This is a significant increase over the number of applications the Branch received historically. During the five year period before 2001, the Branch received between 90 – 100 applications per year. The 347 applications affected 19,783 units (Table 2). The Branch carried over 159 applications, affecting 9,322 units, from the year 2003. During the 2004 calendar year, the Branch completed applications on 311 buildings affecting 17,704 units.

The Branch has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target is to issue a decision within 90 days or three months of the Branch receiving an application. While the Branch was not able to achieve its completion target for many of the applications received in 2004, it was able to issues orders for approximately 52% of the applications within four months of receipt. The delays in reviewing applications were because:

(1) the number of applications for approval of a rehabilitation scheme continued to increase; the Branch received 15 applications in 2002, 31 applications in 2003 and 35 applications in 2004; processing these applications is time-consuming, involving extensive investigation as well as on-site inspections and a minimum of two hearings; the Branch had to assign an officer to work almost exclusively on these applications;

(2) some rent regulation officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their rent regulation duties; this resulted in delays in issuing their decisions and also increased the workload for the remaining officers; and

(3) the Branch experienced staff turnover in the Rent Regulation Unit; new staff had to be trained to review applications and it took some time for them to reach capacity.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2004, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 104 units. The Branch completed work on objections on 43 units that it received in 2003. In total, the Branch completed its review of objections on 73 units.

In the calendar year 2004, the Branch opened compliance cases affecting 1,327 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent: by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch; without giving tenants the required notice; more than once in a 12 month period. The Branch completed its review of 904 compliance cases by year-end.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a rental unit/residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a unit or complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2004, the Branch received applications for 35 buildings affecting 1,086 units. The Branch completed work on 18 applications received in 2003. In total, the Branch completed 28 rehabilitation applications affecting 1,774 units before year-end.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2004 calendar year, the Branch received 11 applications for withdrawal of service affecting 221 units. The Branch carried over eight applications affecting 84 units from the year 2003. The Branch completed 10 applications affecting 88 units by year-end.

The Branch received 14 applications for laundry increase affecting 459 units in the 2004 calendar year. The Branch carried over 15 applications from the year 2003. During 2004, the Branch completed 25 applications for laundry increase affecting 1,527 units.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide the item or service and charge for it, they must apply to the Branch. In 2004, the Branch received 24 of these tenant-requested improvement applications, affecting 51 units. Several of these applications involved units where the landlord provided additional cable channels at the request of the tenants. Some of the other files involved the provision of dishwashers and in-suite washers and dryers. The Branch carried over 22 applications from 2003. The Branch issued orders on 40 applications for tenant requested improvements involving 81 rental units by year-end.

Certain sections of Part 9 of *The Residential Tenancies Act* also apply to life lease complexes. Tenant living in non-profit complexes can ask the Branch to review rent increases proposed by the landlord. In 2004, the Branch opened two files relating to rent increases in life lease complexes. During the reporting period, the Branch completed work on five files; these files included cases carried over from the 2003 calendar year.

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATIONS FOR RENT INCREASES ABOVE GUIDELINE						
Carried forward from previous year	68	4,362	159	9,322		
Received						
Winnipeg	360	18,834	347	19,783		
Brandon	4	22	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	432	23,218	506	29,105		
Processed						
Winnipeg	262	13,762	311	17,704	122	600
Brandon	11	134	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	159	9,322	195	11,401		
TENANT OBJECTIONS TO GUIDELINE OR LESS						
Carried forward from previous year	31	249	40	43		
Received						
Winnipeg	83	87	97	104		
Brandon	3	3	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	117	339	137	147		
Processed						
Winnipeg	73	292	70	73	-	-
Brandon	4	4	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	40	43	67	74		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
COMPLIANCE						
Carried forward from previous year	84	358	313	1,177		
Received						
Winnipeg	631	1,921	546	1,326		
Brandon	28	42	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	743	2,321	860	2,504		
Processed						
Winnipeg	404	1,021	443	898	13	27
Brandon	26	123	6	6	1	1
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	313	1,177	411	1,600		
APPLICATION - REHABILITATION						
Carried forward from previous year	12	250	18	1,157		
Received						
Winnipeg	30	1,814	33	1,006		
Brandon	1	80	1	80		
Thompson	-	-	1	-		
TOTAL	43	2,144	53	2,243		
Processed						
Winnipeg	24	907	27	1,774	9	32
Brandon	1	80	-	-	-	-
Thompson	-	-	1	-	-	-
ACTIVE	18	1,157	25	469		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - WITHDRAWAL OF SERVICE						
Carried forward from previous year	7	240	8	84		
Received						
Winnipeg	12	388	10	220		
Brandon	1	47	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	20	675	19	305		
Processed						
Winnipeg	10	543	8	86	3	3
Brandon	2	48	2	2	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	8	84	9	217		
APPLICATION – TENANT REQUESTED IMPROVEMENTS						
Carried forward from previous year	6	20	22	42		
Received						
Winnipeg	19	33	24	51		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	25	53	46	93		
Processed						
Winnipeg	3	11	40	81	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	22	42	6	12		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		JANUARY 1, 2004 – DECEMBER 31, 2004		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - LAUNDRY INCREASE						
Carried forward from previous year	2	16	15	1,173		
Received						
Winnipeg	20	1,259	14	459		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	22	1,275	29	1,632		
Processed						
Winnipeg	6	101	25	1,527	-	-
Brandon	1	1	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	15	1,173	4	105		
PART 9 TOTAL						
Carried forward from previous year	210	5,495	575	12,998		
Received						
Winnipeg	1,155	24,336	1,071	22,949		
Brandon	37	194	3	82		
Thompson	-	-	1	-		
TOTAL	1,402	30,025	1,650	36,029		
Processed						
Winnipeg	782	16,637	924	22,143	147	662
Brandon	45	390	8	8	1	1
Thompson	-	-	1	-	-	-
ACTIVE	575	12,998	717	13,878		

TABLE 3

ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2003 – December 31, 2003	January 1, 2004 – December 31, 2004
Life Lease	63	156
Repairs	174	287
Utilities	752	411
Order of Possession		
Granted	743	792
Denied	69	83
Conditional *	32	36
Other**	5	37
Security Deposit ***	874	763
Rent Regulation	14,278	16,234
Other	1,329	1,417
TOTAL	18,319	20,216

* The figures in the conditional category refer to orders which identify that a condition must be met or the order of possession is granted.

** Other reasons resolving order of possession cases would be:

(1) a mediation settlement prior to the hearing
(2) the tenant vacated prior to the order
(3) affected party was not served properly

*** Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

TABLE 4

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 2003 – December 31, 2003	January 1, 2004 – December 31, 2004
Total Calls for Information *		
Winnipeg	46,385	47,334
Brandon	3,052	2,837
Thompson	3,171	3,382
Total	52,608	53,553
Interviews		
Winnipeg	7,604	7,604
Brandon	2,347	2,128
Thompson	170	141
Total	10,121	9,873
Hearings		
Winnipeg	1,374	1,363
Brandon	102	89
Thompson	81	124
Total	1,557	1,576

* These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

TABLE 5

LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY

	January 1, 2003 – December 31, 2003 (Files)	January 1, 2004 – December 31, 2004 (Files)
Carried forward from previous year	17	6
Received	5	4
Processed	16	6
Pending	6	4
Appealed	2	2

TABLE 6

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND ACCOUNTING SUMMARY

Balance as of January 1, 2004	**$53,216.06**
Monies transferred into Fund (1)	**18,818.93**
Less monies paid to tenants to satisfy security deposit orders	**(4,558.76)**
Monies recovered from landlords through enforcement (2)	**971.83**
	$68,448.06 (3)
Less expenditures for educational purposes (4)	**(22,965.19)**
Balance as of December 31, 2004	**$45,482.87**

(1) These funds were held by the Branch for two years from the date of receipts and include unclaimed security deposits, rent refunds and property sale proceeds.

(2) The Branch recovered this money through rent redirects, garnishing orders and the Canada Revenue Agency's set-off program.

(3) Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act* states that when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the excess may be used to contribute towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and the public.

(4) Expenditures include: the Branch's newsletter, Policies and Procedures Guidebook, landlord/tenant information displays and brochures, the Branch's share of the cost for the 2004 Protect Yourself Calendar.

Direction de la location à usage d'habitation du Manitoba

Rapport annuel 2004

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

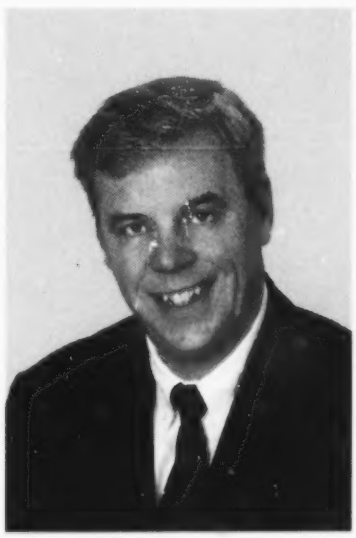
Son Honneur l'honourable John Harvard, C.P., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Greg Selinger



Manitoba

Finances
http://www.residentialtenancies.mb.ca

La Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton
bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
CANADA

Sans frais : 1-800-782-8403
Télécopieur :(204) 945-6273
rtb@gov.mb.ca

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy
Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Introduction	1
Information et éducation	2
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation	6
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation	14

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

Tableau n° 1	*Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	9
Tableau n° 2	*Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	17
Tableau n° 3	*Ordres rendus par catégorie*	21
Tableau n° 4	*Appels reçus, entrevues et audiences*	22
Tableau n° 5	*Résumé statistique concernant les baux viagers*	22
Tableau n° 6	*Fonds de remboursement des dépôts de garantie résumé comptable*	23

INTRODUCTION

La Direction de la locations à usage d'habitation administres les lois suivantes : *Loi sur la location à usage d'habitation*; *Loi sur les condominiums*, et *Loi sur les baux viagers*.

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;
- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;
- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;
- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
    - dépôts de garantie,
    - réparations,
    - conditions des baux ou des baux viagers,
    - droit d'occupation,
    - compensation,
    - respect de la vie privée,
    - non-paiement des services publics,
    - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;
- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2004. Si l'on dispose des renseignements pertinents, des statistiques sur les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Des chiffres correspondant à l'année civile 2003 sont également fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année civile 2003 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers ainsi que de l'accès à des renseignements plus complets.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Les personnes qui appellent au bureau de Winnipeg peuvent dorénavant :

- parler à un agent du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portant sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré donnant l'adresse du bureau de la Direction et ses heures de bureau;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

Les représentants du service à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson répondent eux-mêmes aux appels. En 2004, le service à la clientèle de la Direction a répondu à 53 553 appels téléphoniques. Les statistiques sur le système interactif de réponse vocale indiquent que 23 581 personnes ont reçu l'information dont ils avaient besoin sans parler à un représentant du service à la clientèle. Ces statistiques ne comprennent pas les appels aux agents de la Direction au sujet de dossiers en particulier. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent les 10 300 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction en 2004 pour se renseigner ou déposer une plainte officielle.

Présentation d'exposés

En 2004, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 26 exposés à l'intention de 335 locataires et donné 12 séances d'information à 230 locateurs. De plus, la Direction a présenté 22 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 421 participants) et neuf exposés à l'intention de fournisseurs de services (total de 346 participants; par exemple, des employés d'Aide à l'emploi et au revenu).

La Direction a aussi monté des kiosques à la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, à l'occasion de la Journée du droit, ainsi qu'aux journées « Market Days » de l'Université du Manitoba et à la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers' Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 350 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi le texte du *Manuel des politiques et procédures* et des liens vers la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur les baux viagers*. Du 1er janvier au 31 décembre 2004, on a dénombré 53 075 occurrences sur le site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander un rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Les formules de demande et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2004, la Direction a reçu et traité 156 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 191 immeubles avec 2 773 unités locatives.

Registre des décisions en ligne

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible en ligne. Le registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au registre se fait de deux manières :

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 $;
- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 $ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le registre à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble résidentiel. En 2004, plus de 585 recherches ont été faites dans le Registre des décisions en ligne.

Manuel des politiques et procédures

La Direction a élaboré le *Manuel des politiques et procédures* en français et en anglais pour aider les locateurs, les locataires et le personnel. Le manuel fournit des informations sur des questions qui ne sont pas traitées précisément dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le manuel comprend 13 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du manuel à diverses associations de locateurs et de locataires, à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut aussi le consulter sur le site Web de la Direction.

Bulletin d'information de la Direction

En 2004, la Direction a lancé son bulletin trimestriel intitulé *PORTESouvertes*. Ce bulletin offre des renseignements sur les modifications apportées aux procédures de la Direction et aux lois, et comprend des articles sur des sujets d'intérêt pour les locateurs et les locataires (par exemple, les réclamations relatives aux dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les détecteurs de fumée et le respect de la vie privée). Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 750 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier, par courriel ou par télécopieur, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* portent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. Au cours de l'année civile 2004, la Direction a ouvert 6 141 dossiers, auxquels s'ajoutent les 1 335 dossiers actifs reportés de l'année civile 2003. Les trois bureaux de la Direction ont procédé au traitement de 6 213 dossiers en 2004. Le traitement de 1 263 dossiers actifs a été reporté à 2005.

Un nombre important de dossiers ouverts en 2004 portaient sur des litiges liés au dépôt de garantie. La Direction a ouvert 1 717 dossiers à cet effet. De ce nombre, il y avait 856 plaintes déposées pour des montants égaux ou inférieurs à celui du dépôt de garantie. Les 861 autres dossiers se rapportaient à des plaintes pour des montants supérieurs au dépôt de garantie. La Direction fixe toujours des audiences pour régler les plaintes de ce genre. L'objectif de rendement pour les décisions s'y rapportant est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. La Direction a pris en moyenne 38 jours ouvrables pour rendre les décisions. Il a fallu plus de temps à la Direction pour rendre les décisions, en raison des facteurs suivants :

(1) certains agents d'audience participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné des délais dans les décisions relatives aux audiences dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents d'audience;

(2) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans le service de médiation et d'arbitrage de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche d'agent d'audience, ce qui a pris un certain temps;

(3) beaucoup de plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2004, la Direction a ouvert 471 dossiers à cet effet. Toujours en 2004, la Direction a reçu 1 765 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit que délivre la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande d'ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Ainsi, les décisions relatives à ces ordres doivent être rendues dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2004, ces décisions étaient rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 948 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 792 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 36 autres cas, la Direction faisait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester sur les lieux. Si le locataire ne respectait pas cette condition, la Direction autorisait la reprise de possession. Par exemple, si un locataire ne payait pas un montant donné au plus tard à une date précise, la Direction accordait au locateur un ordre de reprise de possession. La Direction a refusé 83 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 3). Les autres cas faisaient l'objet d'une médiation par un agent de la Direction ou ont été réglés par les parties avant la date de l'audience.

En 2004, la Direction a tenu 1 576 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

En 2004, la Direction a ouvert 140 dossiers concernant le non-paiement de services publics par le locateur et 816 dossiers afférents aux réparations.

La Direction ouvre aussi un dossier lorsqu'un locateur ou un locataire refuse de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. En 2004, la Direction a ouvert 516 dossiers à cet effet. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du

locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. La Direction a également ouvert 516 dossiers ayant trait aux conventions de location et à d'autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement et droit d'encaisser les loyers).

C'est dans le Fonds de remboursement des dépôts de garantie que se trouvent les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. L'objectif du Fonds est de rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne se conforme pas à l'ordre. La Direction exécute normalement l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Dans certains cas, il est impossible de rediriger le loyer (par exemple, le locateur n'est plus propriétaire d'immeubles à usage locatif ou doit de l'argent à plusieurs créanciers). Si la Direction ne croit pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut rembourser le locataire à même le Fonds. En 2004, 11 locataires ont obtenu de cette manière 4 458,76 $. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts auprès du locateur. La Direction a récupéré de cette manière trois dépôts de garantie totalisant 971,83 $ auprès des locateurs; certains fonds ont été recouvrés pour des dépôts de garantie versés aux locataires au cours des années précédentes. Lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 $, la Direction peut affecter l'excédent au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et d'autres personnes (tableau n° 6).

Les locateurs et les locataires des ensembles résidentiels à baux viagers sont protégés par la *Loi sur les baux viagers* et la *Loi sur la location à usage d'habitation*. La Direction applique ces deux lois. En 2004, la Direction a ouvert et traité deux dossiers concernant les unités locatives à baux viagers. Un de ces dossiers portait sur une demande d'ordre de reprise de possession. L'autre dossier portait sur un différend concernant une convention de location.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE			
Reports de l'année précédente	561	554	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 579	1 526	
Brandon	123	118	
Thompson	54	73	
TOTAL	2 317	2 271	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 586	1 441	124
Brandon	132	109	10
Thompson	45	74	6
DOSSIERS ACTIFS	554	647	
RÉPARATIONS			
Reports de l'année précédente	352	297	
Dossiers reçus			
Winnipeg	714	774	
Brandon	33	27	
Thompson	31	15	
TOTAL	1 130	1 113	
Dossiers traités			
Winnipeg	755	836	16
Brandon	36	27	1
Thompson	42	13	-
DOSSIERS ACTIFS	297	237	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
SERVICES PUBLICS			
Reports de l'année précédente	59	60	
Dossiers reçus			
Winnipeg	271	138	
Brandon	9	2	
Thompson	1	-	
TOTAL	340	200	
Dossiers traités			
Winnipeg	274	177	2
Brandon	4	7	-
Thompson	2	1	-
DOSSIERS ACTIFS	60	15	
CONVENTIONS DE LOCATION *			
Reports de l'année précédente	19	10	
Dossiers reçus			
Winnipeg	40	47	
Brandon	3	3	
Thompson	-	-	
TOTAL	62	60	
Dossiers traités			
Winnipeg	48	41	2
Brandon	4	3	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	10	16	

* Litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex., les services publics sont-ils inclus dans le bail?)

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
AVIS			
Reports de l'année précédente	38	30	
Dossiers reçus			
Winnipeg	389	427	
Brandon	33	39	
Thompson	1	5	
TOTAL	461	501	
Dossiers traités			
Winnipeg	397	428	12
Brandon	30	42	-
Thompson	4	4	-
DOSSIERS ACTIFS	30	27	
ORDRES DE REPRISE DE POSSESSION			
Reports de l'année précédente	110	110	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 752	1 610	
Brandon	41	43	
Thompson	65	112	
TOTAL	1 968	1 875	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 761	1 582	129
Brandon	45	42	5
Thompson	52	125	4
DOSSIERS ACTIFS	110	126	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
REFUS DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'année précédente	185	234	
Dossiers reçus			
Winnipeg	726	615	
Brandon	74	54	
Thompson	66	47	
TOTAL	1 051	950	
Dossiers traités			
Winnipeg	679	660	49
Brandon	69	56	2
Thompson	69	49	3
DOSSIERS ACTIFS	234	185	
AUTRES LITIGES ***			
Reports de l'année précédente	67	40	
Dossiers reçus			
Winnipeg	422	410	
Brandon	37	27	
Thompson	39	29	
TOTAL	565	506	
Dossiers traités			
Winnipeg	446	439	-
Brandon	36	30	-
Thompson	43	27	-
DOSSIERS ACTIFS	40	10	

** Litiges concernant les portes et serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement et le droit d'encaisse des loyers.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

TOTAL, PARTIES 1 À 8	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
Reports de l'année précédente	1 391	1 335	
Dossiers reçus			
Winnipeg	5 893	5 547	
Brandon	353	313	
Thompson	257	281	
TOTAL	7 894	7 476	
Dossiers traités			
Winnipeg	5 946	5 604	334
Brandon	356	316	18
Thompson	257	293	13
DOSSIERS ACTIFS	1 335	1 263	

PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2004, la ligne directrice s'établissait à 1,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2004, la Direction a reçu 347 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée par rapport au nombre de demandes habituel. Au cours de la période de cinq ans précédant l'an 2001, la Direction recevait de 90 à 100 demandes de ce genre par année. Ces 347 demandes touchaient 19 783 unités locatives (tableau n° 2). À ce nombre s'ajoutent les 159 demandes reportées de 2003, qui touchaient 9 322 unités. Pendant l'année civile 2004, la Direction a procédé au traitement des demandes afférentes à 311 immeubles abritant 17 704 unités locatives.

La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. La Direction n'a pas pu atteindre son objectif de rendement pour un bon nombre de demandes reçues en 2004, mais elle a pu traiter environ 52 % des demandes dans les quatre mois suivant leur réception. Les délais dans le traitement de demandes étaient dus aux facteurs suivants :

(1) le nombre de demandes d'autorisation de projets de réfection continue d'augmenter. La direction a reçu 15 demandes en 2002, 31 demandes en 2003 et 35 demandes en 2004; l'examen de telles demandes nécessite une enquête longue et exhaustive, des inspections sur place et au moins deux audiences. La Direction a dû affecter un agent au traitement de ces demandes. L'agent s'occupait presque exclusivement de cette tâche;

(2) certains agents de contrôle du loyer participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné le délai des décisions dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents;

(3) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans la Section du contrôle du loyer de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche de traitement de demandes; il a fallu un certain temps pour que le personnel fonctionne à plein rendement.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2004, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice pour 104 unités locatives. La Direction a également réglé les objections concernant 43 unités locatives qu'elle avait reçues en 2003. La Direction a procédé en tout au traitement d'objections concernant 73 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2004, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 327 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 904 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative ou l'ensemble résidentiel concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction délivre un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2004, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 35 immeubles abritant 1 086 unités locatives. Elle a aussi mis fin au traitement de 18 demandes reçues en 2003. Au total, la Direction a procédé au traitement de 28 demandes touchant 1 774 unités locatives avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du

service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2004, la Direction a reçu 11 demandes de retrait de service touchant 221 unités locatives. Huit demandes touchant 84 unités locatives ont été reportées de l'année précédente. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 10 demandes touchant 88 unités locatives.

Pendant l'année civile 2004, la Direction a reçu 14 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 459 unités locatives. La Direction a reporté plus de 15 demandes de 2003. En 2004, la Direction a procédé au traitement de 25 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 527 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2004, la Direction a reçu 24 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 51 unités locatives. Plusieurs de ces demandes concernaient des unités locatives où le locateur fournissait des canaux de télévision par câble supplémentaires à la demande des locataires. D'autres demandes concernaient l'installation de laveuses et de sécheuses dans les unités locatives. Vingt-deux demandes ont été reportées de 2003. À la fin de l'année, la Direction avait traité 40 demandes de rénovation provenant de locataires. Ces demandes touchaient 81 unités locatives.

Certaines sections de la partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent aussi aux ensembles résidentiels à baux viagers. Les locataires d'ensembles résidentiels sans but lucratif peuvent demander à la Direction de réviser les augmentations de loyer proposées par le locateur. En 2004, la Direction a ouvert deux dossiers concernant les augmentations de loyer dans les ensembles résidentiels à baux viagers. Pendant la période visée, la Direction a mis fin au traitement de cinq dossiers. On compte parmi ces dossiers certains cas reportés de 2003.

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES D'AUGMENTATION SUPÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	68	4 362	159	9 322		
Demandes reçues						
Winnipeg	360	18 834	347	19 783		
Brandon	4	22	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	432	23 218	506	29 105		
Demandes traitées						
Winnipeg	262	13 762	311	17 704	122	600
Brandon	11	134	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	159	9 322	195	11 401		
OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	31	249	40	43		
Demandes reçues						
Winnipeg	83	87	97	104		
Brandon	3	3	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	117	339	137	147		
Demandes traitées						
Winnipeg	73	292	70	73	-	-
Brandon	4	4	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	40	43	67	74		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
CAS DE CONFORMITÉ						
Reports de l'année précédente	84	358	313	1 177		
Demandes reçues						
Winnipeg	631	1 921	546	1 326		
Brandon	28	42	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	743	2 321	860	2 504		
Demandes traitées						
Winnipeg	404	1 021	443	898	13	27
Brandon	26	123	6	6	1	1
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	313	1 177	411	1 600		
DEMANDES – PROJETS DE RÉFECTION						
Reports de l'année précédente	12	250	18	1 157		
Demandes reçues						
Winnipeg	30	1 814	33	1 006		
Brandon	1	80	1	80		
Thompson	-	-	1	-		
TOTAL	43	2 144	53	2 243		
Demandes traitées						
Winnipeg	24	907	27	1 774	9	32
Brandon	1	80	-	-	-	-
Thompson	-	-	1	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	18	1 157	25	469		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - RETRAIT DE SERVICE						
Reports de l'année précédente	7	240	8	84		
Demandes reçues						
Winnipeg	12	388	10	220		
Brandon	1	47	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	20	675	19	305		
Demandes traitées						
Winnipeg	10	543	8	86	3	3
Brandon	2	48	2	2	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	8	84	9	217		
DEMANDES – AMÉLIORATIONS REQUISES PAR LES LOCATAIRES						
Reports de l'année précédente	6	20	22	42		
Demandes reçues						
Winnipeg	19	33	24	51		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	25	53	46	93		
Demandes traitées						
Winnipeg	3	11	40	81	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	22	42	6	12		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE						
Reports de l'année précédente	2	16	15	1 173		
Demandes reçues	20	1 259	14	459		
Winnipeg	-	-	-	-		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	22	1 275	29	1 632		
TOTAL						
Demandes traitées	6	101	25	1 527	-	-
Winnipeg	1	1	-	-	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	15	1 173	4	105		
DOSSIERS ACTIFS						
PARTIE 9 - TOTAL						
Reports de l'année précédente	210	5 495	575	12 998		
Demandes reçues	1 155	24 336	1 071	22 949		
Winnipeg	37	194	3	82		
Brandon	-	-	1	-		
Thompson	1 402	30 025	1 650	36 029		
TOTAL						
Demandes traitées	782	16 637	924	22 143	147	662
Winnipeg	45	390	8	8	1	1
Brandon	-	-	1	-	-	-
Thompson	575	12 998	717	13 878		
DOSSIERS ACTIFS						

TABLEAU N° 3

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2003	Du 1er janvier au 31 décembre 2004
Baux viagers	63	156
Réparations	174	287
Services publics	752	411
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	743	792
Demandes refusées	69	83
Demandes acceptées sous condition *	32	36
Autre **	5	37
Dépôts de garantie ***	874	763
Contrôle des loyers	14 278	16 234
Autre	1 329	1 417
TOTAL	18 319	20 216

* Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée.

** Autres types de règlement des cas de reprise de possession :

(1) succès dans la médiation avant la date d'audience;
(2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
(3) partie concernée mal desservie.

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU N° 4

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	Du 1er janvier au 31 décembre 2003	Du 1er janvier au 31 décembre 2004
Demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	46 385	47 334
Brandon	3 052	2 837
Thompson	3 171	3 382
Total	52 608	53 553
Entrevues		
Winnipeg	7 604	7 604
Brandon	2 347	2 128
Thompson	170	141
Total	10 121	9 873
Audiences		
Winnipeg	1 374	1 363
Brandon	102	89
Thompson	81	124
Total	1 557	1 576

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.

TABLEAU N° 5

RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2003 (Dossiers)	Du 1er janvier au 31 décembre 2004 (Dossiers)
Reports de l'année précédente	17	6
Dossiers reçus	5	4
Dossiers traités	16	6
Dossiers en suspens	6	4
Appels	2	2

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE
RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1er janvier 2004	**53 216,06 $**
Montants versés dans le Fonds (1)	**18 818,93 $**
Moins les montants versés aux locataires pour exécuter un ordre de dépôt de garantie	**(4 558,76 $)**
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution (2)	**971,83 $**
	68 448,06 $ (3)
Moins les dépenses pour les programmes éducatifs (4)	**(22 965,19 $)**
Solde au 31 décembre 2004	**45 482,87 $**

(1) La Direction a détenu ces fonds pendant deux années à partir de la date à laquelle elle les a reçus. Ces fonds comprennent des dépôts de garantie, des remboursements de loyer et des produits de vente de biens non réclamés.

(2) La Direction a recouvré ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et à l'aide du programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.

(3) Le paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 $, l'excédent peut être affecté au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.

(4) Dépenses comprises : le bulletin de la Direction, le Manuel des politiques et procédures, les dispositifs d'affichage et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2004.